

## Der Arzt, Zahnarzt, Tierarzt als Unternehmer

**„Man kann einen anderen nicht überholen, wenn man in seine Fussstapfen tritt.“** Fr. Truffaut

Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Zwänge wird die effiziente Führung der medizinischen Praxis wichtiger denn je. Grundlegende ökonomische Kenntnisse sind dabei ein entscheidender Erfolgsfaktor. Damit sich der Arzt in Ruhe der Kernaufgabe - Patienten zu behandeln - widmen kann, wird er sich vermehrt auf engagierte Assistentinnen mit entsprechender Zusatzausbildung verlassen.

Assistentinnen müssen in der modernen Praxis immer mehr zusätzliche Aufgaben und Verantwortungen übernehmen, um den Praxisinhaber in Fragen der Personalführung und im Praxismarketing zu entlasten. Mit einer Zusatzausbildung in Praxismarketing, Praxisorganisation und Mitarbeiterführung unterstützt eine **Praxismanagerin** den Praxisinhaber kompetent.

Die leitende Mitarbeiterin hat idealerweise eine Zusatzausbildung in Kommunikation und Personalführung, z.B. als Praxisteamleiterin.

**Zusammen können Praxismanagerin und Praxisteamleiterin die Ärzteschaft effizient und gewinnfördernd unterstützen - damit mehr Ruhe und Zeit für den Patienten bleibt.**

## Praxismanagerin

**Die Praxismanagerin - ein neuer Beruf im Gesundheitswesen** - leistet einen wichtigen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg und zur Kundenzufriedenheit in medizinischen Praxen. Sie ist einerseits für eine reibungslose Praxisorganisation verantwortlich und stellt die kundenorientierte und professionelle Praxisdienstleistung sicher. Andererseits führt sie die Mitarbeiter mit Zielvereinbarung und sorgt für eine optimale Weiterentwicklung und Förderung. Zudem arbeitet sie an der Basis mit und hilft Qualität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit in allen Bereichen sicher zu stellen.

### Die dienstleistungsorientierte Praxismanagerin

In allen Wirtschaftszweigen sind viele der bislang etablierten Berufsbilder im Wandel. Veränderte Kundenansprüche, zunehmender Wettbewerb und gesetzliche Regelungen verlangen nicht nur Anpassungen der Unternehmen, sondern auch der Mitarbeiter und ihrer Arbeit.

Auch medizinische Praxen sind hiervon betroffen und werden es zukünftig noch viel mehr sein.

Immer mehr Ärzte/Zahnärzte/Tierärzte erkennen, dass das herkömmliche Praxiskonzept, bei dem allein die ärztliche Leistung im Mittelpunkt steht, die Mitarbeiter strikt weisungsgebunden handeln und die Patienten alles widerspruchslos akzeptieren, nicht mehr funktioniert.

Medizinisch effektive und wirtschaftlich erfolgreiche Praxisarbeit bedarf eines kundenorientierten Dienstleistungskonzepts, bei dem die Mitarbeiter eine zentrale und vor allem aktive Rolle spielen. Ein grosser Schritt in diese Richtung ist die Entwicklung des Berufsbildes der Praxismanagerin, die - zwischen Arzt und Mitarbeitern angesiedelt - die Organisation und Führung der Praxis übernimmt.

Der Aufgabenbereich der Praxismanagerin stellt eine zukunftsorientierte Schlüsselfunktion für den Praxiserfolg dar und bietet gleichzeitig eine attraktive und lukrative Karrierechance für jede MPA, DA, TPA oder Quereinsteigerin aus anderen Berufen.

### Die Praxismanagerin im Zentrum der Praxis

Die Praxismanagerin ist hierarchisch zwischen dem oder den Ärzten und den übrigen Mitarbeitern einer Praxis eingeordnet und besitzt in den meisten Fällen auch fachliche und disziplinarische Befugnisse. Ihre Aufgabe ist – einfach formuliert - die Führung der Praxis. Der oder die Praxisinhaber übertragen ihr im Zuge einer Arbeitsteilung alle Aufgaben, die mit dem Management der Praxis zu tun haben, um sich selber voll und ganz auf die Patientenbetreuung konzentrieren zu können. Gleichzeitig wird die Kommunikation für ihn oder sie wesentlich erleichtert, da sie nur noch einen direkten Ansprechpartner haben. Von dieser Situation profitieren natürlich auch die Mitarbeiter, denen nun ein jederzeit verfügbarer Partner zur Verfügung steht und für die das Warten auf die "Sekunde mit dem Arzt" aufhört. Das Ausfüllen dieser Aufgabe erfordert zwangsläufig ein breites Spektrum an Fähigkeiten, vor allem auf dem organisatorischen und kommunikativen Sektor, sowie Führungskompetenz.

**Dienstleistungsorientierte Praxismanagerin - Arbeitsteilung pur**

Je höher der organisatorische und verwaltungstechnische Aufwand für eine med. Praxis ist - verursacht durch Praxisgrösse und Patientenaufkommen - desto geringer ist der Anteil der medizinischen Aufgaben, auf die sich der Arzt konzentrieren kann.

Nicht ohne Not klagen viele Ärzte darüber, dass der Verwaltungsaufwand sie "auffrisst", ihnen immer weniger Zeit für die Patienten lässt. Manche tragen sich in dieser Situation mit dem Gedanken, einen Partner in die Praxis aufzunehmen oder die eigene Praxis einer anderen anzuschliessen. Doch es existiert häufig ein viel einfacherer Weg. In der geschilderten Situation kann ihn eine Praxismanagerin entlasten, indem sie ihn von den meisten Aufgaben, die ihn "von den Patienten fernhalten" befreit.

Die Praxismanagerin optimiert das existierende und aktiviert das unausgeschöpfte Leistungspotential. Praxen, in denen eine Praxismanagerin arbeitet, sind erfolgreicher als Praxen "ohne". Die hohe Ausbildungsqualität hat schon über 200 Partnerinnen von Ärzten, MPA's und DA's mit Karrierewunsch angesprochen und zu erfolgreichen Praxismanagerinnen gemacht.

**Melden Sie sich oder Ihre Mitarbeiterin zum nächsten Kurs an. Erfolg ist lernbar!**

**Methoden**

In modernem Gruppenunterricht (max. 10 Schülerinnen) wird das nötige Know-how, das sofort im beruflichen Alltag angewendet werden kann (Praxistransfer), vermittelt.

**Unterricht**

7 Module à 3 Tagen (Samstags), 09.00 – 12.00, 13.00 – 16.00 Uhr  
Der Unterricht findet in Bauma/ZH statt.

Es sind insgesamt 6 Fach-Module und ein Diplom-Modul. Jedes Modul kann (bei freiem Platz) einzeln belegt werden. Wenn alle Module besucht wurden, wird das Diplom zur Praxismanagerin ausgestellt. Die Schülerinnen erhalten für jedes besuchte Modul ein Zertifikat. Beginn mit jedem Modul möglich. Auch überspringen eines einzelnen Moduls und nachholen im nächsten Seminargang möglich.

**Diplomarbeit (Modul 7)** ist obligatorisch. Gemeinsam wird ein Businessplan/Projektplan erarbeitet welcher zugleich als Diplomarbeit bewertet wird. Das Diplom „Dipl. Praxismanagerin“ wird nach Absolvierung **aller 7 Module** ausgestellt. Das Modul 7 kann nach mindestens 4 besuchten Modulen absolviert werden.

**Da die Nachfrage sehr gross ist, haben Teilnehmerinnen, welche sich für die ganze Ausbildung entscheiden, den Vortritt.**

**Kosten**

7 Module inkl. Prüfung und Diplom Fr. 6'200.- Einmalzahlung bei Anmeldung.  
(Bezahlung in Euro möglich. Berechnung gem. Tageskurs bei Anmeldung)

Ratenzahlung nach Absprache möglich.

Schön, wenn wir Sie begeistern dürfen.

Elvira Venosta  
prama Geschäftsleitung

## **Ausbildungsinhalte:**

### **Modul 1: You never get a second chance to make a first impression.**

- Kundenorientierung am Telefon und am Empfang.
- Der erste optische Eindruck. Takt und Stil.
- Positive Eindrücke die bleiben.
- Kundenbefragung, Benchmarking

### **Modul 2: Erfolgreiche Aktionen zur Kundengewinnung und Kundenbindung.**

- Von der Kundenfindung zur Kundenbindung. Kundenzufriedenheit.
- Loyalität - Königsdisziplin der Kundenbindung.
- Massnahmen und Instrumente zur Kundenbindung und -gewinnung.
- Internet und Sozial Netzwerke
- Steigerung Weiterempfehlungsraten.

### **Modul 3: Organisation & Administration.**

- Praxisabläufe erkennen und optimieren
- Praxisprozesse und Verantwortlichkeiten definieren
- Grundlagen für die Erstellung eines Praxishandbuchs

### **Modul 4: Praxismarketing im Alltag und Verkaufsförderung.**

- Werberichtlinien und sinnvolle Massnahmen
- Mailing. E-Mail-Newsletter. Events. Sponsoring
- Corporate Identity
- Kommunikationstechniken, Moderations- und Verkaufstechniken

### **Modul 5: Mitarbeiterbindung steigert Ihre Wertschöpfung.**

- Entstehung interner Loyalität.
- Vorteile steigender Mitarbeiterbindung.
- Mitarbeitergespräche, Bewerbungsgespräche, Mitarbeiter-Qualifikation
- Stellenbeschreibung und Anforderungsprofil.

### **Modul 6: Wow - ein gutes Team.**

- Teambildung. Teamentwicklung. Teamleitung
- Teamcoaching. Kommunikation.
- Beschwerde- Konfliktmanagement. Umgang mit schwierigen Situationen.

### **Modul 7: Diplomarbeit; Businessplan / Projektplan.**

Eine Geschäftsidee oder ein Entwicklungsschritt soll verwirklicht werden

Der Business- oder Projektplan unterstützt bei der Beschreibung des Vorhabens und der strukturierten Planung.

Der Businessplan wird gemeinsam erarbeitet und wird zusammen mit einer 15-minütigen Präsentation bewertet.

**Kursdaten siehe Anmeldeformular.**

## Ausbildungsziele

Die Schülerinnen werden auf die **Kundenorientierung** sensibilisiert. Sie lernen professionell das Telefon zu bedienen und kennen sich mit Empfangsqualitäten aus. Beides wird in Gruppen sehr praxisbezogen geübt. Sie können eigenständig eine Praxisanalyse (SWOT Analyse) durchführen und kennen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie kennen die Wichtigkeit von Patientenbefragungen und können Empfehlungen abgeben. Referenzanalysen sind bekannt und Ideen der Umsetzung werden diskutiert.

Die Schülerinnen sind sich bewusst, dass **Telefon und Empfang** die Visitenkarte einer Praxis sind und kennen die entsprechenden Massnahmen. Einzigartigkeit statt Mittelmass ist das Motto. Die wichtigsten "Benimm-Regeln" **Takt und Stil** Elemente wurden vertieft.

Die Schülerinnen lernen erfolgreiche **Aktionen zur Kundenfindung und –bindung**. Sie kennen die Mechanismen die zur Kundenzufriedenheit und zur **Kundenloyalität** führen. Wechselbarrieren und Kundenbegeisterung sind bekannte Grössen. Sie kennen den Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundentreue. Kundensegmente und Kundenmanagement sind verstanden. Die Zusammenhänge zwischen Kundenzufriedenheit und **Weiterempfehlungsraten** sind erkannt. In Gruppendiskussionen und Rollenspielen wird die Theorie vertieft. **Kundenbindungsmassnahmen** via Internet werden diskutiert. Die Schülerinnen lernen die Methoden und Massnahmen der **Neukundengewinnung**. Sie wissen wie man Vertrauen schafft. Sie erkennen die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten/Kunden und können diese sprachlich umsetzen. Sie verstehen und sprechen die Sprache ihrer Kunden und der Wunsch-Neukunden. Kundenbindungsmechanismen im Internet werden vertieft.

Die Schülerinnen lernen die Methoden und **Techniken der professionellen Organisation** und Administration. Sie erarbeiten ein **individuelles Praxishandbuches**.

Mit optimierten **Arbeitsabläufen** gelingt es wirtschaftliche Reserven zu nutzen, ein optimales Qualitätsmanagement-System aufzubauen, Stress-Situationen zu vermeiden und die Arbeitszufriedenheit zu steigern. Alle diese Punkte tragen nicht zuletzt auch dazu bei, die Zufriedenheit der Kunden zu verbessern. Sie kennen die wichtigsten Elemente einer professionellen **Kundenbefragung** und kennen die Vorteile eines **Benchmarking**. Eine Teamentwicklung wird innerhalb der Schülerinnen abgehalten um die Sensibilität für Teamarbeit zu fördern.

Die Schülerinnen lernen die Unterschiede zwischen Verkaufsförderung, Werbung, PR. Sie lernen Ziele und **Strategien für die verschiedenen Kundengruppen** zu setzen. Sie kennen die wichtigsten **Verkaufsregeln**. Sie erfahren viel über Massnahmen und diskutieren in Gruppen über Möglichkeiten in der Praxis. Sie wissen was im Gesundheitswesen erlaubt ist und kennen die Grenzen. Sponsoring und Events werden vertieft. Sie wissen, weshalb Kunden Dienstleistungen kaufen und erlernen **Verkaufstechniken**. Die Schülerinnen kennen die wichtigsten Regeln attraktiver Kundenbriefe, Mailings und Nutzung von Internet und Social Network. Die Kursteilnehmerinnen üben sich in der **Moderationstechnik** um zusammen mit dem Team gute Ideen zu sammeln und das weitere Vorgehen festzuhalten. Sie erhalten diverse erfolgreiche Beispiele und **Checklisten** zu den bearbeiteten Themen.

Die Schülerinnen lernen die Wichtigkeit der **Mitarbeiterbindung** und deren Loyalität gegenüber der Praxis. Sie erkennen **Mobbing** und Gegen-Massnahmen werden diskutiert. Sie lernen was Praxen für Bewerber attraktiv macht, was bindet und was motiviert. Phasen der **Teamentwicklung**, Teammanagement, Teamarbeit und Teamregeln sowie die Aufgaben und Rollen in einem Team sind bekannt.

Die Schülerinnen lernen ein Team zu führen und wie **Teams** leistungsfähiger werden. **Motivationsmethoden** werden erläutert, die **kommunikative Kompetenz** gefördert und die Grundelemente eines erfolgreichen **Konflikt- und Beschwerdemanagement** werden erlernt und in Gruppenarbeiten vertieft. Der Umgang mit Misserfolgen und **Management by Objectives** werden diskutiert. Die Schülerinnen erarbeiten einen Stellenbeschrieb und leiten daraus das Anforderungsprofil ab.

**Diplomarbeit:** Gemeinsam wird Schritt für Schritt ein **Business- oder Projektplan** erarbeitet. Mit einem Businessplan können finanzielle und nicht finanzielle Faktoren übersichtlich und informativ dargestellt werden, die Erfolgchancen eines Vorhabens fundiert eingeschätzt und Entscheidungsgrundlagen für die strategischen Partner geschaffen und überzeugend präsentiert werden. Der Business- oder Projektplan sowie die 15-Minütige Präsentation werden bewertet.

## ANMELDUNG Weiterbildung zur Praxismanagerin

Frühling/Herbst2022	bitte ankreuzen
Modul 1: 08./15. und 22.01.2022	<input type="checkbox"/>
Modul 2: 05./12. und 19.02.2022	<input type="checkbox"/>
Modul 3: 05./12. und 19.03.2022	<input type="checkbox"/>
Modul 4: 02./09. und 23.04.2022	<input type="checkbox"/>
Modul 5: 07./15. und 21.05.2022	<input type="checkbox"/>
Modul 6: 11./18. und 25.06.2022	<input type="checkbox"/>
Modul 7: 20./27.08. + 03.09.2022 (DIPLOM)	<input type="checkbox"/>

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen habe ich gelesen und akzeptiert.  (bitte ankreuzen)

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Adresse privat  
Strasse + Nr. \_\_\_\_\_ PLZ Ort \_\_\_\_\_

Arbeitgeber  
Name \_\_\_\_\_

Adresse Arbeitgeber  
Strasse + Nr. \_\_\_\_\_ PLZ Ort \_\_\_\_\_

Stellung in der Praxis \_\_\_\_\_

Telefon Privat \_\_\_\_\_ Geschäft \_\_\_\_\_

Handy \_\_\_\_\_

Rechnung an Arbeitgeber  privat

Zahlungsart  
bei Anmeldung Einmalig 6'200.00  Ratenzahlung erwünscht   
gemäss Absprache

E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Bitte Anmeldung unterzeichnet faxen an 055 451 00 91 und wenn möglich gleichzeitig als PDF mailen an [info@prama.ch](mailto:info@prama.ch).  
Sie können auch das Anmeldeformular auf der Webseite von [www.prama.ch](http://www.prama.ch) ausfüllen und senden.

## Allgemeine Bedingungen

### Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt schriftlich Post oder Fax und wird schriftlich bestätigt.

Bei einer Anmeldung via E-Mail/Internet erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung ein Formular, das sie unterschreiben müssen.

Grundsätzlich ist eine Anmeldung bis zum ersten Kurstag möglich, sofern genügend Platz vorhanden ist.

### Kursgeld

Das Kursgeld wird bei Tageskursen 10 Tage vor Kursbeginn fällig.

Beim Diplom-Lehrgang zur Praxismanagerin in 7 Modulen muss das ganze Kursgeld vor Kursbeginn einbezahlt werden. Nur so können wir den Ausbildungsplatz für alle Module garantieren. Die Bestätigung des Ausbildungsplatzes wird erst nach Eingang der Kurskosten bestätigt. Ratenzahlung nach Absprache und Aufpreis möglich. Inbegriffen sind Kursunterlagen.

### Abmeldung

Sollte ein Kurs oder eine Ausbildung nicht besucht werden können, muss die Abmeldung schriftlich an uns gerichtet werden. Wir werden in einem solchen Fall eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.- in Rechnung stellen.

Bei einer schriftlichen Abmeldung gilt folgende Regelung:

2 Monate vor Kursbeginn:

25% der Kurskosten

4 Wochen vor Kursbeginn:

50% der Kurskosten

Unter 4 Wochen vor Kursbeginn oder bei einem Rücktritt während des Kurses erfolgt keine Rückerstattung.

### Durchführung

Wir behalten uns vor, Kurse bei zu geringer Beteiligung abzusagen bzw. SchülerInnen auf den nächsten Kurs bzw. das nächste Modul einzuschreiben (mind. 6 TeilnehmerInnen).

Die Teilnehmerzahl ist bei der Ausbildung zur Praxismanagerin auf max. 14 SchülerInnen beschränkt.

Tageskurse maximal 14 Teilnehmer.

### Zulassung zur Diplomprüfung

Wer mindestens 4 Module besucht hat ist zur Prüfung zugelassen. Das Diplom wird jedoch erst nach Absolvierung aller 7 Module ausgehändigt.

### Krankheit

Kann ein Modul infolge Krankheit nicht besucht werden, so kann dieses ohne Kostenfolge in einem späteren Kurs nachgeholt werden.

### Modul- Reihenfolge

Prinzipiell sollte die Ausbildung mit Modul 1 beginnen. Es ist jedoch möglich bei jedem beliebigen Modul einzusteigen oder die Ausbildung individuell über 2 Kurse zu erstrecken.

### Lehrmittel

Die Lehrmittel sind im Kursgeld inbegriffen.

### Kursbestätigung / Diplom

Am Ende der Weiterbildung erhält jeder Teilnehmer eine Kursbestätigung oder ein Diplom.

Bauma im August 2021 / Geschäftsleitung